



## Perlindungan Hukum Terhadap Bank dalam Pemberian Layanan Nasabah Prima

Arsiani Gustiranda\*, Hasbir Paserangi, Muhammad Ilham Arisaputra

Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Indonesia.

\* E-mail korespondensi: [uticsyila2019@yahoo.com](mailto:uticsyila2019@yahoo.com)

### Abstract

The growing development of bank service innovation in providing products tailored to customer needs encourages the existence of a certain customer segment. Banks can provide banking services more personally and get additional special services. This research is empirical juridical research. The research was conducted in Makassar City, South Sulawesi Province. The research data were analyzed descriptively qualitatively. The results of the study show that the policy of providing Prime Customer Service to banking institutions concerning efforts to minimize the risk of banking crime is implemented in the form of Prime Customer Service SOP, which is accompanied by the Recognizing Customer SOP, where this SOP is aimed at finding out the background of prime customers or priority customers owned by bank and at the same time to monitor transactions made by customers.

**Keywords:** Banks; Banking Law; Fraud; Prime Customer

### Abstrak

Semakin berkembangnya inovasi layanan bank dalam menyediakan produk yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah mendorong adanya suatu segmen nasabah tertentu. Bank dapat memberikan layanan perbankan secara lebih personal dan mendapatkan tambahan layanan keistimewaan tertentu. Penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris. Penelitian dilakukan di Kota Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Data penelitian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pemberian Layanan Nasabah Prima pada lembaga perbankan dalam kaitannya dengan upaya minimalisasi risiko tindak pidana perbankan diimplementasikan dalam bentuk SOP Layanan Nasabah Prima yang disandingkan dengan SOP Mengenali Nasabah dimana SOP ini ditujukan untuk mengetahui latar belakang nasabah prima atau nasabah prioritas yang dimiliki oleh bank dan sekaligus pula untuk memantau transaksi-transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

**Kata Kunci:** Bank; Hukum Perbankan; Penipuan; Nasabah Prima

## 1. Pendahuluan

Keberadaan lembaga perbankan di Indonesia semakin banyak dan hal tersebut dapat dilihat dengan hadirnya bank-bank baru yang tumbuh dan berkembang, dana yang berhasil dihimpun dari masyarakat pun merupakan catatan keberhasilan perbankan. Jumlah dana yang dapat dihimpun oleh suatu bank merupakan pencerminan dari meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap bank. Oleh karena itu, bank sebagai lembaga keuangan yang mengelola dana-dana masyarakat sangat dituntut keahliannya untuk mengelola usaha ini karena bila kepercayaan masyarakat kurang terhadap lembaga ini masyarakat akan berlomba menarik dana yang disimpan di bank, dampak

yang lebih jauh bisa dilihat kegiatan perekonomian tidak berjalan sebagaimana mestinya.<sup>1</sup>

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Hal ini juga ditegaskan dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 bahwa "Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat". Kemudian Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 juga menentukan jenis-jenis bank yang dibagi menjadi 2 (dua), yakni Bank Umum dan Bank Khusus. Bank Umum itu sendiri adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.<sup>2</sup>

Semakin berkembangnya inovasi layanan bank dalam menyediakan produk yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah mendorong adanya suatu segmen nasabah tertentu yang menginginkan bank dapat memberikan layanan perbankan secara lebih personal dan mendapatkan tambahan layanan keistimewaan tertentu. Hal ini pun berdampak semakin banyak bank di Indonesia yang memberikan Layanan Nasabah Prima yang lebih banyak dikenal sebagai istilah layanan *Priority Banking* atau *Personal Banking*.<sup>3</sup>

Layanan Nasabah Prima dalam praktek dunia perbankan merupakan bagian dari *Wealth Management*. *Wealth Management* artinya tentang melayani kebutuhan perbankan berdasarkan skala nasabah. Pengertian lain dari *Wealth Management* adalah proses tumbuh, melindungi dan mengelola aset seseorang melalui produk dan jasa keuangan. Layanan Nasabah Prima sebagai bagian dari Layanan *Wealth Management* lebih menekankan kepada pemberian layanan investasi kepada nasabah prioritas. Dalam pelaksanaan kegiatan layanan tersebut, maka bank diwajibkan untuk mematuhi peraturan hukum yang ada terkait dengan pelaksanaan Layanan Nasabah Prima.<sup>4</sup>

Layanan Nasabah Prima di Indonesia pada dasarnya dimungkinkan untuk dilakukan oleh lembaga perbankan, sebagaimana Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima (LNP). Layanan Nasabah Prima merupakan bagian dari kegiatan usaha bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi nasabah prima (*priority banking*). Nasabah prima (*priority banking*) adalah perseorangan yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.<sup>5</sup>

Potensi terjadinya *fraud* sangat besar dalam penerapan Layanan Nasabah Prima oleh sebab Bank sangat menutup segala informasi yang terkait dengan Nasabah Prima tersebut. Petugas Bank yang menangani Nasabah Prima itu pun tidak mengetahui

---

<sup>1</sup> Sentosa Sembiring. 2008. *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju. Hal. 8

<sup>2</sup> Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

<sup>3</sup> Renny Utaminingsih Harsanto. 2020. *Kajian Yuridis Peraturan Hukum Mengenai Aspek Transparansi Terhadap Risiko Investasi Layanan Priority Banking*. Jurnal Veritas et Justitia (VeT), Volume 6 Nomor 2. Fakultas Hukum Universitas Katolik Parahyangan. Bandung. Hal. 372

<sup>4</sup> *Ibid.* Hal. 375-377

<sup>5</sup> Aisyah, Tiara, Hasbir Paserangi, and Muhammad Ilham Arisaputra. "Perlindungan Hukum Bank Syariah Sebagai Kreditur Atas Covernote Notaris Pada Pembiayaan Murabahah." *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* (2022): 229-247.

banyak tentang harta kekayaan dari nasabah tersebut. Dengan tidak diketahuinya informasi tentang harta kekayaan dari nasabah tersebut membuat pihak Bank sangat rentan menghadapi risiko tindak pidana pencucian uang. Hal ini tentunya berkaitan pula dengan tindakan penyimpangan (*fraud*) yang sangat memungkinkan dilakukan oleh nasabah.

Selain menghadapi risiko dari nasabah, risiko terhadap pemberian Layanan Nasabah Prima juga dihadapi oleh Bank dari sisi petugas bank itu sendiri. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kasus/perkara yang dilakukan oleh petugas bank yang akhirnya merugikan nasabah dan Bank itu sendiri. Hal ini dapat dilihat salah satunya dari kasus pemalsuan bilyet, giro, dan deposito yang terjadi di Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar oleh salah satu karyawan BNI, yakni Melati Bunga Sombe. Melati memalsukan bilyet dengan nominal mencapai angka Rp115,1 miliar dalam kedudukannya sebagai pegawai bank BNI dan menjabat sebagai CRO (*Customer Relation Officer*) di Kantor Petikemas Makassar. Nasabah yang menjadi korban adalah Nasabah Prima atau Nasabah Prioritas/Emerald dari Bank BNI dimana para nasabah prioritas tersebut karena sudah sangat percaya kepada Melati Bunga Sombe yang merupakan pegawai Bank BNI yang ditugaskan untuk melayani transaksi keuangan para nasabah Emerald tersebut, maka pada saat melengkapi proses administrasi deposito para nasabah Emerald tersebut tidak pernah datang ke kantor Bank BNI, tetapi proses penandatanganan administrasi pembukaan deposito dilakukan para nasabah di rumah masing-masing di hadapan terdakwa sebagai pegawai bank BNI. Melati lalu membuat bilyet giro deposito fiktif dengan cara memfotokopi berwarna bilyet giro deposito asli sehingga menyerupai bilyet giro asli kemudian menyerahkannya kepada para nasabah emerald tersebut dengan nominal yang tertera pada bilyet giro deposito palsu tersebut.<sup>6</sup>

Bank Negara Indonesia sebagai salah satu bank milik pemerintah dengan status Badan Usaha Milik Pemerintah (BUMN) juga menjalankan Layanan Nasabah Prima. BNI memiliki produk yang disebut sebagai BNI *Emerald Private Banking* yang menghadirkan *Relationship Manager* bersertifikasi yang mendukung aktivitas perbankan yang terpercaya untuk nasabah. BNI Emerald ini memberikan fasilitas dan program istimewa dalam hal transaksi perbankan hingga hal-hal yang bersifat non perbankan. Nasabah akan dilayani dan didampingi oleh *Relationship Manager* khusus dalam memanfaatkan jasa dan layanan yang sangat beragam.<sup>7</sup>

Untuk mengontrol dan mengawasi kinerja lembaga keuangan, di Indonesia dibentuk lembaga Pusat Pelaporan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Kehadiran PPATK diharapkan dapat mencegah kegiatan pencucian uang melalui Penyedia Jasa Keuangan. Undang-Undang Tindak Pidana Pencucian Uang memperkuat tugas, fungsi, dan wewenang PPATK dalam pencegahan tindak pidana pencucian uang. PPATK bekerjasama dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat melakukan pengawasan transaksi dan audit terhadap lembaga keuangan, baik perbankan dan non perbankan.

Beberapa kasus pidana lainnya di bidang perbankan yang merupakan tindak pidana pencucian uang melalui lembaga keuangan telah banyak terjadi di Indonesia, khususnya pada lembaga perbankan. Misalnya saja kasus penggelapan dana PT Elnusa dan Pemerintah Daerah Batu Bara Sumatera Utara di Bank Mega dimana uang hasil

---

<sup>6</sup> Eka Hakim. 2022. *Palsukan Bilyet Giro Nasabah Rp115,1 M, Eks Pegawai Bank Plat Merah Dituntut 12 Tahun Penjara*. Sumber: <https://www.liputan6.com/regional/read/4944191/palsukan-bilyet-nasabah-rp115-m-eks-pegawai-bank-plat-merah-dituntut-12-tahun-penjara>

<sup>7</sup> Lihat dalam <https://www.bni.co.id/emerald/>

pembobolan dimasukkan dalam perusahaan lain.<sup>8</sup> Dalam hal terjadinya tindak pidana di bidang perbankan, yang mana di antaranya adalah tindak pidana pencucian uang dan *fraud*, lembaga perbankan menjadi pihak yang kerepotan padahal pihak perbankan hanya melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat pula. Namun jika lembaga perbankan tidak ekstra hati-hati, usahanya tersebut dapat disalahgunakan oleh pihak lain. Untuk itu, maka perlindungan hukum terhadap pelaksanaan usaha lembaga perbankan dirasa perlu untuk dikaji, utamanya dalam hal pemberian Layanan Nasabah Prima kepada nasabah prioritasnya.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam masyarakat. Penelitian dilakukan di Kota Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Lebih spesifik, penelitian dilakukan di beberapa bank, baik bank milik pemerintah maupun bank milik swasta. Data penelitian dianalisis secara deskriptif kualitatif.<sup>9</sup>

## 3. Kebijakan Pemberian Layanan Nasabah Prima Pada Lembaga Perbankan: Minimalisasi Risiko Tindak Pidana Perbankan

Layanan Nasabah Prima dalam praktek dunia perbankan merupakan bagian dari *Wealth Management*. *Wealth Management* artinya tentang melayani kebutuhan perbankan berdasarkan skala nasabah. Pengertian lain dari *Wealth Management* adalah proses tumbuh, melindungi dan mengelola aset seseorang melalui produk dan jasa keuangan. Layanan Nasabah Prima sebagai bagian dari Layanan *Wealth Management* lebih menekankan kepada pemberian layanan investasi kepada nasabah prioritas. Dalam pelaksanaan kegiatan layanan tersebut, maka bank diwajibkan untuk mematuhi peraturan hukum yang ada terkait dengan pelaksanaan Layanan Nasabah Prima.<sup>10</sup>

Layanan Nasabah Prima di Indonesia pada dasarnya dimungkinkan untuk dilakukan oleh lembaga perbankan sebagaimana Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima (LNP). Layanan Nasabah Prima merupakan bagian dari kegiatan usaha bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi nasabah prima (*priority banking*). Nasabah prima (*priority banking*) adalah perseorangan yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.<sup>11</sup>

Dalam rangka meminimalisir risiko dalam pemberian layanan perbankan kepada masyarakat, pihak Bank juga menerapkan prinsip lain, yakni Prinsip Kehati-Hatian Bank dan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principle*). Prinsip Kehati-Hatian Bank merupakan prinsip utama dalam pemberian layanan oleh Bank kepada

---

<sup>8</sup> Priyambodo, RH., *Kejahatan Perbankan Gunakan Modus Pencucian Uang*, sumber: <https://www.antaranews.com/berita/258544/kejahatan-perbankan-gunakan-modus-pencucian-uang>

<sup>9</sup> Irwansyah, 2020, *Penelitian Hukum, Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel Ilmiah*, Yogyakarta, Mirra buana Media, hlm 142

<sup>10</sup> Supra Catatan Kaki Nomor 4. Hal. 6

<sup>11</sup> Lihat Dikturm Angka Romawi I

masyarakat. Hal ini secara tegas disebutkan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yang menentukan bahwa “Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian”. Kemudian dalam Pasal 29 ayat (2) juga ditentukan bahwa:

*Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.*

Penerapan prinsip kehati-hatian dalam seluruh kegiatan perbankan merupakan salah satu cara untuk menciptakan perbankan yang sehat yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap perekonomian secara makro. Ketentuan perbankan yang memuat prinsip kehati-hatian bertujuan untuk memberikan rambu-rambu bagi penyelenggaraan kegiatan usaha perbankan guna mewujudkan sistem perbankan yang sehat. Penilaian mengenai tingkat kesehatan Bank ini diatur secara spesifik salah satunya dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/1/PBI/2011 tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Bank Umum dimana dalam Pasal 2 ditentukan bahwa “Bank wajib memelihara dan/atau meningkatkan Tingkat Kesehatan Bank dengan menerapkan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko dalam melaksanakan kegiatan usaha”. Tanggung jawab untuk memelihara dan memantau Tingkat Kesehatan Bank serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk memelihara dan/atau meningkatkan Tingkat Kesehatan Bank dibebankan kepada Direksi dan Dewan Komisaris.

Prinsip lainnya yang diterapkan oleh bank dalam memberikan layanan kepada masyarakat adalah Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principle*). Prinsip ini pada dasarnya tidak disebutkan dengan tegas dalam Undang-Undang Perbankan maupun dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum. Prinsip ini baru dikenal sejak diterbitkannya Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*) sebagaimana terakhir diubah dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 5/21/PBI/2003 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*). Dalam Pasal 1 angka 2 PBI ini dijelaskan bahwa “Prinsip Mengenal Nasabah adalah prinsip yang diterapkan Bank untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan”.

Penerapan ketentuan PBI tentang Prinsip Mengenal Nasabah tersebut dilakukan berdasarkan 40 (empat puluh) Rekomendasi FATF dan *core principle* Nomor 15 dari *Basel Committee on Banking Supervision*. Ketentuan PBI tentang Prinsip Mengenal Nasabah tersebut dikeluarkan berdasarkan pertimbangan bahwa bank dalam menjalankan usaha menghadapi berbagai macam risiko usaha. Untuk mengurangi risiko usaha tersebut, bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dan salah satu upaya melaksanakan prinsip kehati-hatian adalah penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Nashiba Maulidya. 2018. *Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Sebagai Upaya Pencegahan Pencucian Uang Pada Perusahaan Asuransi Di Kota Makassar*. Tesis. Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. Makassar. Hal.44-45

Penerapan prinsip kehati-hatian bank dan prinsip mengenali nasabah diberlakukan untuk semua jenis nasabah lembaga perbankan, terkhusus dan terutama bagi nasabah prima atau yang lazim disebut nasabah prioritas sebab nasabah prima atau nasabah prioritas mendapatkan layanan yang berbeda dibandingkan nasabah bank pada umumnya. Pemberian layanan khusus bagi nasabah prima merupakan inovasi dari lembaga perbankan yang mana layanan tersebut lebih personal dan terdapat keistimewaan tertentu. Hal ini dilakukan oleh lembaga perbankan untuk menarik masyarakat agar mau menjadi nasabah pada bank tersebut. Layanan Nasabah Prima ini dikenal sebagai istilah layanan *Priority Banking* atau *Personal Banking*.

Sebagaimana telah dijelaskan pada latar belakang masalah bahwa Layanan Nasabah Prima di Indonesia pada dasarnya dimungkinkan untuk dilakukan oleh lembaga perbankan sebagaimana Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 13/29/DPNP tanggal 9 Desember 2011 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima (LNP). Layanan Nasabah Prima merupakan bagian dari kegiatan usaha bank dalam menyediakan layanan terkait produk dan/atau aktivitas dengan keistimewaan tertentu bagi nasabah prima (*priority banking*). Nasabah prima (*priority banking*) adalah perseorangan yang memenuhi kriteria atau persyaratan tertentu yang ditetapkan bank untuk dapat memperoleh layanan atau menggunakan fasilitas bank dengan keistimewaan tertentu dibandingkan dengan nasabah lain pada umumnya.<sup>13</sup>

Risiko yang paling mungkin dihadapi oleh lembaga perbankan dalam konteks Layanan Nasabah Prima (LNP) adalah adanya tindak pidana pencucian uang dan *fraud*. Program Layanan Nasabah Prima sangat memungkinkan untuk disalahgunakan oleh oknum-oknum tertentu untuk melakukan tindak pidana di bidang perbankan, khususnya tindak pidana pencucian uang sehingga pihak Bank dalam penerapan layanan ini harus ekstra hati-hati terhadap nasabahnya yang menjadi nasabah prima atau nasabah prioritas. Prinsip kehati-hatian dan prinsip mengenali nasabah harus diterapkan secara benar dan teliti sehingga pihak Bank dapat mengenali dengan baik nasabahnya yang mengikuti program Layanan Nasabah Prima.

Potensi terjadinya kejahatan atau tindak pidana di bidang perbankan, dalam hal ini TPPU, sangatlah besar. Potensi tersebut dapat dilakukan oleh pelaku melalui layanan-layanan yang diberikan oleh lembaga perbankan yang mana layanan tersebut tentunya memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah. Dalam konteks ini, lembaga perbankan memang menghadapi 2 (dua) kondisi yang paradoks dimana di satu sisi lembaga perbankan dituntut untuk menggaet nasabah sebanyak-banyaknya melalui program layanan-layanan yang unggul, sedangkan di sisi lain lembaga perbankan diperhadapkan pada kenyataan akan besarnya peluang atau potensi kejahatan atau tindak pidana pada layanan-layanannya itu. Oleh karena itu, maka lembaga perbankan harus ekstra hati-hati terhadap nasabah-nasabahnya dan menerapkan dengan baik prinsip kehati-hatian dan prinsip mengenali nasabah sehingga mampu menangkal setiap upaya kejahatan yang mungkin terjadi.

Potensi kejahatan yang paling besar peluangnya terjadi di lembaga perbankan adalah pada Layanan Nasabah Prima sebab berbagai kemudahan diberikan kepada nasabah. Dalam layanan ini, dapat dikatakan nasabah diberikan layanan privat yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan pun dan dimana pun. Bukan hanya transaksi, nasabah prima juga diberikan layanan-layanan perbankan secara

---

<sup>13</sup> Supra, footnote 5. Hal. 7

khusus dimana nasabah prima atau nasabah prioritas tidak perlu lagi datang ke bank untuk mendapatkan layanan perbankan. Para nasabah prima atau nasabah prioritas itu akan diberikan layanan oleh petugas khusus yang akan melayaninya dimanapun dan kapanpun sesuai kehendak dari nasabah tersebut.<sup>14</sup>

Layanan Nasabah Prima diberikan oleh hampir semua lembaga perbankan, baik bank pemerintah maupun bank swasta. Bahkan dalam praktiknya, bank swasta justru yang banyak memberikan Layanan Nasabah Prima dengan janji-janji layanan terbaik sehingga potensi kecurangan sangat berpeluang terjadi. Untuk itu, maka SOP yang dimiliki oleh bank swasta dalam menerapkan layanan nasabah prima harus ekstra ketat. Namun demikian, hal ini juga harusnya berlaku pada bank pemerintah yang menerapkan layanan prima tersebut karena model layanan inilah yang punya peluang besar untuk disalahgunakan.<sup>15</sup> Terhadap Layanan Nasabah Prima sebagai program yang dijalankan oleh lembaga perbankan, dibelakukan pula prinsip transparansi dan manajemen risiko. Penerapan prinsip transparansi dan manajemen risiko dalam Layanan Nasabah Prima menjadi hal yang sangat fundamental sebagai dasar penyelenggaraannya karena layanan yang ditawarkan dalam program ini penuh dengan risiko.

Secara umum, bank dalam melaksanakan setiap program atau kegiatannya diberikan kewajiban untuk merahasiakan informasi yang terkait dengan nasabahnya.<sup>16</sup> Hal ini khususnya pada fasilitas Layanan Nasabah Prima dimana nasabah prima atau nasabah prioritas sangat dirahasiakan informasinya. Namun demikian, dengan banyaknya kejahatan di lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan, maka sedikit demi sedikit rahasia bank tidak lagi begitu ketat, khususnya dalam hal pengawasan dan kepentingan pemeriksaan dalam perkara tindak pidana. Dalam hal pengawasan, informasi terkait nasabah akan sampai pada lembaga-lembaga yang diberikan kewenangan oleh negara untuk mengawasi kegiatan lembaga perbankan sehingga para nasabah perbankan dapat dipantau aktivitas perbankannya. Sedangkan untuk kepentingan pemeriksaan dalam perkara tindak pidana, maka penyidik atau penuntut umum atau hakim dapat mengenyampingkan ketentuan kerahasiaan bank agar kejahatan di bidang perbankan dapat diungkap.

Adrian Sutedi<sup>17</sup> menjelaskan bahwa pesatnya perkembangan teknologi dan globalisasi di sektor perbankan telah menjadikan bank sebagai sasaran utama untuk melakukan kejahatan tertentu, khususnya pencucian uang. Bank dipilih menjadi tempat pencucian uang karena banyak menawarkan jasa instrumen dalam lalu lintas keuangan yang dapat digunakan untuk menyembunyikan/menyamarkan asal usul suatu dana. Salah satu penyebab maraknya tindak pidana pencucian uang dengan sarana bank karena bank sebagai lembaga keuangan yang berbasis kepercayaan memberikan jaminan kerahasiaan atas data nasabah sebagai rahasia bank.

Meskipun peraturan perundang-undangan telah memberikan jaminan perlindungan hukum terhadap data dan informasi nasabah perbankan, namun tidak serta merta diartikan bahwa kegiatan atau aktivitas perbankan dari nasabah, khususnya nasabah prima atau nasabah prioritas tidak terpantau atau tidak diawasi. Pengawasan ini

---

<sup>14</sup> Evelyn Kristina S., *Penyelia Layanan Nasabah Prima pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar*, wawancara Tanggal 14 Maret 2023

<sup>15</sup> Sudirman Syah, *Penyelia Manajemen Anti-Fraud pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar*, wawancara Tanggal 14 Maret 2023

<sup>16</sup> Jufri, Supriadi, Anwar Borahima, and Nurfaidah Said. "Pelaksanaan Lelang Eksekusi Hak Tanggungan Melalui Balai Lelang." *Jurnal Ilmiah Dunia Hukum* 4, no. 2 (2020): 95-107.

<sup>17</sup> Adrian Sutedi. 2008. *Tindak Pidana Pencucian Uang*. Bandung: Citra Aditya Bakti. Hal. 1

dilakukan agar potensi kejahatan di bidang perbankan dapat dideteksi. Itulah fungsinya bagi setiap bank untuk mengenali nasabahnya dengan baik dengan menerapkan dan prinsip mengenali nasabah.

Menurut Winda Perdana<sup>18</sup> bahwa Prinsip Mengenali Nasabah harus diterapkan dengan melakukan *Customer Due Diligence* (CDD) dan *Enhanced Due Diligence* (EDD) kepada setiap nasabahnya. Dalam Pasal 1 angka 7 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum dijelaskan bahwa "*Customer Due Diligence* yang selanjutnya disebut sebagai CDD adalah kegiatan berupa identifikasi, verifikasi, dan pemantauan yang dilakukan Bank untuk memastikan bahwa transaksi tersebut sesuai dengan dengan profil Calon Nasabah, WIC, atau Nasabah". Kemudian dalam Pasal 1 angka 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012 dijelaskan pengertian EDD, yakni "*Enhanced Due Dilligence* atau yang selanjutnya disebut sebagai EDD adalah tindakan CDD lebih mendalam yang dilakukan Bank pada saat berhubungan dengan Calon Nasabah, WIC, atau Nasabah yang tergolong berisiko tinggi, termasuk *Politically Exposed Person*, terhadap kemungkinan pencucian uang dan pendanaan terorisme".

Subtansi dari proses mengenal nasabah adalah untuk mengetahui latar belakang nasabah atau calon nasabah sehingga memungkinkan untuk mengetahui dan mendeteksi asal harta atau tujuan penggunaan harta kekayaannya yang disimpan pada lembaga perbankan. Uang yang disimpan oleh nasabah di Bank tidak jelas asalnya dan tujuan penggunaannya, khususnya uang yang disimpan oleh nasabah prima atau nasabah prioritas yang tentunya memiliki uang yang disimpan yang jumlahnya tidak sedikit. Lembaga Perbankan dalam pelaksanaan kegiatannya hanya menghimpun dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan lagi kepada masyarakat. Di sinilah proses pencucian uang berpotensi terjadi, yakni jika dana yang disimpannya itu berasal dari suatu tindak pidana, maka si pelaku kemudian akan mendapatkan dana yang legal berkat simpanannya di Bank. Jika Bank tidak hati-hati, maka tentunya akan sangat gampang terjadi pencucian uang.

Ketentuan sebagaimana dijelaskan di atas khususnya diberlakukan dalam Layanan Nasabah Prima. Menurut Anita<sup>19</sup> dan Peggy Angela<sup>20</sup> bahwa nasabah prima atau nasabah prioritas dari lembaga perbankan biasanya memiliki *Beneficial Owner* sehingga pihak bank wajib pula melakukan identifikasi terhadap *Beneficial Owner* tersebut. Jika hal ini tidak diperhatikan oleh bank, maka tentunya besar kemungkinan bagi bank akan menghadapi potensi terjadinya kejahatan di bidang perbankan.

Lebih lanjut dijelaskan oleh Anita<sup>21</sup> dan Peggy Angela<sup>22</sup> bahwa pihak bank melalui bagian pemasaran atau *sales promotion* terkadang hanya mementingkan bagaimana merekrut nasabah sebanyak-banyaknya, apalagi nasabah prima. Kepentingan yang

---

<sup>18</sup> Winda Perdana, *Customer Sevice* Layanan Nasabah Prima atau Nasabah Emerald pada Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Makassar, wawancara Tanggal 8 Maret 2023. Hal yang sama disampaikan pula oleh Peggy Angela, *Customer Sevice* Nasabah Prioritas pada Bank Central Asia (BCA) Cabang Makassar pada wawancara yang dilakukan penulis pada tanggal 27 Maret 2023.

<sup>19</sup> Anita, Penyelia Teller pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Kantor Cabang Utama, wawancara Tanggal 16 Maret 2023

<sup>20</sup> Peggy Angela, *Customer Sevice* Nasabah Prioritas pada Bank Central Asia (BCA) Cabang Makassar, wawancara pada tanggal 27 Maret 2023

<sup>21</sup> Anita, Penyelia Teller pada Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat Kantor Cabang Utama, wawancara Tanggal 16 Maret 2023

<sup>22</sup> Peggy Angela, *Customer Sevice* Nasabah Prioritas pada Bank Central Asia (BCA) Cabang Makassar, wawancara pada tanggal 27 Maret 2023



demikian yang terkadang membuat pihak bank khilaf dalam menerapkan prinsip kehati-hatian dan prinsip mengenali nasabah sehingga potensi dan peluang terjadinya kejahatan di bidang perbankan sangat terbuka melalui produk perbankan itu sendiri. Terkadang pihak bank juga tidak begitu memperhatikan dan tidak ketat dalam mengawasi transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah prima atau nasabah prioritas yang dimilikinya.

Di Indonesia sendiri, pemantauan transaksi keuangan dilakukan juga oleh Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Kewenangan yang dimiliki oleh PPATK bersumber dari Pasal 13 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2002 tentang Tindak Pidana Pencucian Uang dimana diatur bahwa setiap Perusahaan Jasa Keuangan (PJK) wajib melaporkan transaksi keuangan mencurigakan kepada PPATK disertai dengan penjelasan dan alasan yang menyebabkan transaksi dicurigai, identitas pihak yang melakukan transaksi, serta keterangan atau keadaan yang melatarbelakangi dan menyebabkan transaksi tersebut dicurigai.

Secara yuridis, ketentuan mengenai penerapan Prinsip Kehati-hatian dan Prinsip Mengenali Nasabah dalam upaya mencegah terjadinya tindak pidana perbankan sebenarnya sudah cukup komprehensif. Selanjutnya kembali kepada perusahaan jasa keuangan yang bersangkutan, khususnya lembaga perbankan, bagaimana ia melaksanakan dengan baik perintah peraturan perundang-undangan sehingga tindak pidana perbankan seperti TPPU dapat dicegah. Untuk itu, maka setiap perusahaan jasa keuangan, khususnya lembaga perbankan dituntut untuk melaksanakan setiap tahapan-tahapan dalam mengenali nasabah-nasabahnya dan terkhusus memantau transaksi-transaksi keuangan nasabahnya, khususnya terhadap nasabah prima atau nasabah prioritasnya.

#### **4. Penutup**

Kebijakan pemberian Layanan Nasabah Prima pada lembaga perbankan dalam kaitannya dengan upaya minimalisasi risiko tindak pidana perbankan diimplementasikan dalam bentuk SOP Layanan Nasabah Prima yang disandingkan dengan SOP Mengenali Nasabah dimana SOP ini ditujukan untuk mengetahui latar belakang nasabah prima atau nasabah prioritas yang dimiliki oleh bank dan sekaligus pula untuk memantau transaksi-transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Untuk itu, diperlukan pengawasan yang lebih intensif dari OJK dan PPATK terhadap pelaksanaan Layanan Nasabah Prima oleh lembaga perbankan, khususnya penerapan SOP Layanan Nasabah Prima dan SOP Mengenali Nasabah.

#### **Referensi**

- Adrian Sutedi. 2008. *Tindak Pidana Pencucian Uang*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Aisyah, Tiara, Hasbir Paserangi, dan Muhammad Ilham Arisaputra. "Perlindungan Hukum Bank Syariah Sebagai Kreditur Atas Covernote Notaris Pada Pembiayaan Murabahah." *El-Iqthisady: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* (2022): 229-247.

- Eka Hakim. 2022. *Palsukan Bilyet Giro Nasabah Rp115,1 M, Eks Pegawai Bank Plat Merah Dituntut 12 Tahun Penjara.* Sumber: <https://www.liputan6.com/regional/read/4944191/palsukan-bilyet-nasabah-rp115-m-eks-pegawai-bank-plat-merah-dituntut-12-tahun-penjara>
- Irwansyah, 2020, *Penelitian Hukum, Pilihan Metode dan Praktik Penulisan Artikel Ilmiah*, Yogyakarta, Mirra buana Media.
- Jufri, Supriadi, Anwar Borahima, dan Nurfaidah Said. "Pelaksanaan Lelang Eksekusi Hak Tanggungan Melalui Balai Lelang." *Jurnal Ilmiah Dunia Hukum* 4, no. 2 (2020): 95-107.
- Muhammad Djumhana. 2006. *Hukum Perbankan Di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Nashiba Maulidya. 2018. *Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Sebagai Upaya Pencegahan Pencucian Uang Pada Perusahaan Asuransi Di Kota Makassar*. Tesis. Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. Makassar.
- Renny Utaminingsih Harsanto. 2020. *Kajian Yuridis Peraturan Hukum Mengenai Aspek Transparansi Terhadap Risiko Investasi Layanan Priority Banking*. *Jurnal Veritas et Justitia (VeT)*, Volume 6 Nomor 2: 372
- Sentosa Sembiring. 2008. *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju.
- Y. Sri Susilo, Sigit Triandaru, dan A. Totok Budi Santoso. 2000. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.